

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Lapis Kukus Pahlawan Surabaya di Toko Rania)**



Oleh :

RIZKI RACHMAWATI SANTOSO

NPM : 17.1.02.11041

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Lapis Kukus Pahlawan Surabaya di Toko Rania)**



Oleh :

RIZKI RACHMAWATI SANTOSO

NPM : 17.1.02.11041

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Lapis Kukus Pahlawan Surabaya di Toko Rania)**

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran



Oleh :

RIZKI RACHMAWATI SANTOSO

NPM : 17.1.02.11041

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**
(Studi Pada Lapis Kukus Pahlawan Surabaya di Toko Rania)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

RIZKI RACHMAWATI SANTOSO

NPM : 17.1.02.11041

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 25 Maret 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Anggota : 1. Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.

2. Sulistyo Budi Utomo, BBA., M.A., Ec., Ph.D

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Khuzaini, S.E., M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **RIZKI RACHMAWATI SANTOSO**

N.P.M : **17.1.02.11041**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Lapis Kukus Pahlawan Surabaya di Toko Rania)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 25 Maret 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 25 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,


Rizki Rachmawati Santoso

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Rizki Rachmawati Santoso
NPM : 17.1.02.11041
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal/lahir : Lamongan, 18 Juni 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : Dua/ ke-2
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Budi Santoso
Alamat/Telepon : Ds.Sugihwaras, Kec.Kalitengah,
Kab.Lamongan
085706582586
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Sugihwaras Lamongan tahun 2010
2. Tamat SLTP di SMPN 1 Kalitengah Lamongan tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMKN 1 Kalitengah Lamongan tahun 2016

| Nama PT | Tempat | Semester | Tahun | Keterangan |
|---------------------|---------------------------------------|----------|-----------|------------|
| STIESIA surabaya | Jl. Menur Pumpungan 30 Surabaya | 1-VII | 2017-2021 | --- |

D. RIWAYAT PEKERJAAN

| Nama PT | Bekerja di | Pangkat/Golongan | Jabatan |
|---------|------------|------------------|---------|
| --- | --- | --- | --- |

Dibuat dengan sebenarnya

Rizki rachmawati santoso

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Lapis Kukus Pahlawan Surabaya di Toko Rania)” sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

Penulisan skripsi ini tentunya dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, penulis mampu menyelesaikan penelitian ini shalawat serta salam saya junjungkan kepada Rosulullah SAW.
2. Dr. Nur Fadjrih Asyik , S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
4. Dr. Khuzaini, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluahkan waktu, tenaga, dan memberikan bimbingan serta petunjuk dengan sabar selama penulisan skripsi ini.

5. Dra. Siti Rochmi Fuadati, M.Si. selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan nasehat, sehingga penulis apat menmpuh penidikan selama dibangku kuliah dengan baik.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal berbagai ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis selama menjalankan studi sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan dalam penyusunan skripsi.
7. Kedua orang tua, Ayah Budi Santoso dan Ibu Rukimah yang saya sayangi, atas doa, dukungan moral dan materilnya sehingga studi ini terselesaikan dengan baik. Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan ibu dan ayah.
8. Kakak saya Rizka Prastyawati Santoso yang telah membantu memberi ide judul skripsi dan mendoakan saya serta memberi motivasi dan semangat kepada saya.
9. Sahabat terbaik saya Ica, Savira, serta semua teman bimbingan saya terima kasih sudah menjadi penyemangat dan memberikan dukungan penuh kepada saya selama proses penulisan skripsi.
10. Terima Kasih kepada Perth Tanapon, Chimon, Nanon, Tawan, Patrick yang telah membuat saya semangat dalam mengerjakan skripsi.
11. Teman-teman kampus kelas SM6 angkatan 2017 semuanya tanpa terkecuali terima kasih atas kebersamaan, waktu, dan semangatnya selama menjalani studi.

Karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tentu masih banyak kekurangan

dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala kritik yang membangun saya terima dengan senang hati. Besar harapan saya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta mampu memberikan informasi dan pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Surabaya, 23 Februari 2021

Rizki Rachmawati Santoso



DAFTAR ISI

| | |
|---|---------------|
| HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI | ii |
| HALAMAN JUDUL SKRIPSI | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN | v |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| <i>ABSTRACT</i> | xvii |
| BAB 1: PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.5. Ruang Lingkup Penelitian | 10 |
| BAB 2: TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS | 11 |
| 2.1 Tinjauan Teoritis | 11 |
| 2.1.1 Pemasaran | 11 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran | 11 |
| 2.1.3 Bauran Pemasaran | 12 |
| 2.1.4 Kualitas Produk | 14 |
| 2.1.5 Harga | 15 |
| 2.1.6 Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.1.7 Kepuasan Pelanggan | 19 |
| 2.2 Hubungan Antara Variabel Dependen dan Independen | 21 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | 23 |
| 2.4 Rerangka konseptual | 26 |
| 2.5 Pengembangan Hipotesis | 26 |
| 2.5.1 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.5.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan | 27 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 28 |
| BAB 3: METODE PENELITIAN..... | 29 |
| 3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek) Peneliti | 29 |
| 3.1.1 Jenis Penelitian | 29 |
| 3.1.2 Gambaran Populasi Penelitian | 29 |
| 3.2 Teknik Pengambilan Sampel | 29 |
| 3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel | 29 |
| 3.2.2 Teknik Pengambilan Sampel | 30 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.3.1 Sumber Data | 31 |
| 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel | 32 |
| 3.4.1 Variabel | 32 |
| 3.4.2 Definisi Operasional Variabel | 32 |
| 3.5 Teknik Analisis data | 35 |
| 3.5.1 Uji Instrumen Data | 36 |
| 3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda | 36 |
| 3.5.3 Uji Asumsi Klasik..... | 37 |
| 3.5.4 Uji Kelayakan Model (Uji F)..... | 39 |
| 3.5.5 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 39 |
| 3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t) | 39 |
| BAB 4: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 41 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 41 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Objek penelitian | 41 |
| 4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian | 43 |
| 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin | 43 |
| 2. Karakteristik Responden Menurut Usia | 44 |
| 4.1.3 Deskriptif Hasil Variabel Penelitian | 44 |
| 1. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk | 46 |
| 2. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Harga | 47 |
| 3. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan | 49 |
| 4. Analisis Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan | 51 |
| 4.2 Analisis Data | 53 |
| 4.2.1 Hasil Uji Instrumen | 53 |
| 1. Uji Validitas | 53 |

| | |
|--|-----------|
| 2. Uji Reliabilitas | 54 |
| 4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda | 55 |
| 4.2.3 Uji Asumsi Klasik | 56 |
| 1. Uji Normalitas | 56 |
| 2. Uji Multikolinearitas | 59 |
| 3. Uji Heteroskedastisitas | 60 |
| 4.2.4 Uji Kelayakan Model | 60 |
| 1. Uji F | 60 |
| 2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2) | 61 |
| 4.2.5 Uji Hipotesis (Uji t) | 62 |
| 4.3 Pembahasan | 63 |
| 4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan | 64 |
| 4.3.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan | 64 |
| 4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan | 66 |
| BAB 5: PENUTUP | 68 |
| 5.1 Simpulan | 68 |
| 5.2 Keterbatasan | 69 |
| 5.3 Saran | 69 |
| JADWAL PENELITIAN | 70 |
| DAFTAR PUSTAKA | 71 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 72 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|----------------|
| 1. Profil Sejarah Lapis Kukus Pahlawan | 41 |
| 2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin | 43 |
| 3. Karakteristik Responden Menurut Usia | 44 |
| 4. Kelas Interval | 45 |
| 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Produk | 46 |
| 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Harga | 47 |
| 7. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kualitas Pelayanan | 49 |
| 8. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Kepuasan Pelanggan | 51 |
| 9. Uji Validitas | 53 |
| 10. Uji Reliabilitas | 54 |
| 11. Uji Regresi Linier Berganda | 55 |
| 12. Uji Kolmogrov Smirnov | 57 |
| 13. Hasil Uji Multikolinearitas | 59 |
| 14. Hasil Uji F | 61 |
| 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi | 61 |
| 16. Hasil Uji t | 62 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| 1. Rerangka Konseptual | 26 |
| 2. Grafik Uji Normalitas Data | 58 |
| 3. Grafik Uji Heteroskedestisitas | 60 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| 1. Kuesioner Penelitian | 72 |
| 2. Tabulasi Data Hasil Kuesioner | 76 |
| 3. Hasil Output Pengolahan Data SPSS | 88 |
| 4. Surat Tugas Bimbingan Skripsi | 99 |
| 5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi | 100 |
| 6. Surat Ijin Riset STIESIA | 101 |
| 7. Surat Keterangan Riset | 102 |
| 8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian | 104 |
| 9. Surat keterangan bebas Plagiasi | 105 |



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Lapis Kukus Pahlawan Surabaya. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Lapis Kukus Pahlawan yang telah melakukan pembelian lebih dari satu kali. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *sampling incidental* dan ditetapkan sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah anlysi regresi linear berganda dengan menggunakan alat uji statistik SPSS versi 23.0.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lapis Kukus Pahlawan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pelanggan lapis Kukus Pahlawan. Dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Lapis Kukus Pahlawan.

Kata kunci : Kualitas produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of product quality, price and service quality on customers' satisfaction of Lapis Kukus Pahlawan, Surabaya. While, the research was quantitative. Moreover, the population was all customers of Lapis Kukus Pahlawan, Surabaya who had bought more than one. Furthermore, the instrument in data collection technique used questionnaires. Meanwhile, Likert scale was used in the research. For the data collection technique, it used non-probability sampling. Additionally, the sampling technique used incidental sampling. In line with, there were 100 respondents as the sample. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 23.0.

According to research result, it concluded that product quality had a positive and significant effect on customers' satisfaction of Lapis Kukus Pahlawan, Surabaya. Likewise, price had a positive and significant effect on customers' satisfaction of Lapis Kukus Pahlawan, Surabaya. Similarly, service quality had a positive and significant effect on customers' satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price, Service Quality, Customers' Satisfaction



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day-----

M. Faisal, S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 80 Surabaya 60118, Indonesia